

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0761

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft besloten om de mogelijkheid om contactloze betalingen te doen met een mobiele telefoon via de ASN Mobiel Betalen app op te heffen. De consument is het daar niet mee eens. De commissie is van oordeel dat het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Dat de consument Google Pay geen goed alternatief vindt, maakt niet dat het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. De bank bood klanten met een betaalrekening de mogelijkheid om via een aparte app, ASN Mobiel Betalen, contactloze betalingen te doen met een mobiele telefoon. De consument maakte daar gebruik van.
- 2.2 De bank heeft besloten om per 1 juli 2024 te stoppen met het aanbieden van de mogelijkheid om via de ASN Mobiel Betalen app contactloze betalingen te doen.

- 2.3 De bank heeft haar klanten over dit besluit geïnformeerd door middel van een pop-upschermbanner in de ASN Mobiel Betalen app. In het pop-upschermbanner was de volgende tekst opgenomen:

“Google Pay vervangt ASN Mobiel Betalen. U kunt ASN Mobiel betalen niet meer aanzetten. Deze app kunt u verwijderen van uw telefoon. Contactloos betalen met uw android telefoon kan vanaf nu met Google Pay. U activeert Google Pay in de nieuwe ASN-app. Meer weten? Ga naar asnbank.nl/googlepay”

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is het niet eens met het besluit van de bank. De bank wijst op Google Pay als alternatief, maar dat is geen vergelijkbaar alternatief. Om gebruik te maken van Google Pay moet de gebruiker instemmen met het opslaan van gegevens over de transacties die met Google Pay zijn gedaan en met het delen van deze gegevens met derden. De bank zou hiervoor moeten waarschuwen, maar heeft dat niet gedaan. Het andere alternatief waar de bank op wijst is contactloze betalingen met de betaalpas. Dat is ook geen vergelijkbaar alternatief, omdat het een pasje is en niet een mobiele telefoon. Contactloos betalen met mobiele telefoon is veiliger, omdat de betaling moet worden goedgekeurd met een vingerafdruk of een code in de app. De informatie in het pop-upschermbanner is bovendien onvolledig en misleidend. Het wekt de indruk dat er geen verschil is tussen ASN Mobiel Betalen en Google Pay en het lijkt alsof ASN Mobiel Betalen per direct niet meer werkt en vervangen is, terwijl dat in werkelijkheid nog even duurde. Dat kan ertoe leiden dat men geen tijd neemt om de nieuwe voorwaarden behorend bij Google Pay door te nemen, omdat haast is geboden.
- 2.5 De consument vordert dat de bank wordt geboden de ASN Mobiel Betalen app te blijven aanbieden of een gelijkwaardig alternatief aan te bieden.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Dit geschil draait in de kern om de vraag of de bank de mogelijkheid om via de ASN Mobiel Betalen app contactloze betalingen te doen mocht opheffen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat mocht doen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank een ruime mate van vrijheid toekomt bij het bepalen van haar beleid en het inrichten van haar dienstverlening. Van deze vrijheid mag de bank echter geen gebruik maken op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

- 3.3 De bank heeft het besluit om te stoppen met de ASN Mobiel Betalen app als volgt toegelicht. De bank maakt gebruik van de dienstverlening van de bedrijven Maestro en Visa voor de uitgifte van de betaalpas. Bij een contactloze betaling via de ASN Mobiel Betalen app maakt de app een virtuele betaalpas van Maestro of Visa aan. Maestro en Visa hebben besloten te stoppen met het uitgeven van de betaalpas en deze te vervangen door een debit card. Deze wijziging is voor de bank een belangrijke reden om te stoppen met ASN Mobiel Betalen, omdat de aanpassing van de app in verband met de nieuwe kaartsoort veel tijd en geld zal kosten. Daarnaast is gebleken dat het lastig was de app stabiel en toegankelijk te houden voor alle verschillende typen mobiele telefoons en besturings-systemen. De bank heeft daarom besloten te stoppen met contactloze betalingen via de ASN Mobiel Betalen app. De bank wijst erop dat rekeninghouders die contactloze betalingen met mobiele telefoon willen blijven doen gebruik kunnen maken van Google Pay. Die keuze is echter aan de consument, aldus de bank.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De bank heeft voldoende gemotiveerd dat zij er een belang bij heeft om contactloze betalingen via de ASN Mobiel Betalen app niet langer aan te bieden. Rekeninghouders van de bank hebben met Google Pay een alternatief waar zij gebruik van kunnen maken. Dat de consument dat alternatief niet goed vindt, betekent niet dat de bank verplicht is contactloze betalingen via de ASN Mobiel Betalen app te blijven aanbieden. Hoewel de commissie de bezwaren van de consument bij het gebruik van Google Pay begrijpt, maakt dat niet dat het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.5 Wat de informatieverstrekking door de bank over haar besluit betreft overweegt de commissie dat in het pop-upschermduidelijke informatie is opgenomen over het beëindigen van de mogelijkheid om contactloze betalingen te doen via de Mobiel Betalen app. Het is de commissie niet gebleken dat daar feitelijke onjuistheden in staan. In het scherm is een link naar een webpagina opgenomen met meer uitgebreide informatie. Het is aan de consument zelf om de voorwaarden voor het gebruik van Google Pay door te nemen en te besluiten of hij daarmee akkoord gaat.
- 3.6 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl